ディスコ
お客様満足度調査
結果報告書

株式会社 ディスコ
CSSプロジェクト／2000年2月

ディスコお客様満足度調査結果報告書

この報告書について

このたびは昨年 11 月に実施した「お客様満足度調査」にご協力いただきましてありがとうございました。

ディスコでは「お客様満足度」の向上を図るために新たに「CSS プロジェクト」を発足させ、皆さまよりご回答いただいたアンケート調査結果をもとに社内のシステム作りから取り組む活動を始めました。

この報告書は、その活動の第一回目の報告としてアンケート集計結果をお送りいたします。

お詫び

今回のアンケート調査は、お客さまがより率直なご意見をご記入いただきやすいよう考慮し、あえてディスコ営業担当者には知らせずに実施しました。

そのため、お客さまに対して失礼があったりご不快な思いを抱かせたりした点がありましたことをここにお詫び申し上げます。

集計の方法

ディスコが無作為に抽出した日本国内 547 名のお客さまを対象としてアンケートを発送し、438 名の方にご回答いただきました。

ご回答いただいたデータを集計して各設問毎に回答をまとめています。設問によっては適切と考えるご担当部門（ 購買部門、生産技術部門、製造部門）のみを対象としました。

今後の予定

2000 年 4 月下旬ごろに第二回目のご報告を予定しています。

この報告では、今回の集計結果をさらに分析し、今後のディスコのＣＳ活動の方向性をご提示したいと考えております。

お問い合わせ先

株式会社 ディスコ
〒144-8650　東京都大田区東糀谷２丁目１４番３号
（担当：ＣＳＳプロジェクト 堂脇）
TEL:(03)3743-5870
FAX:(03)3743-5820
E-Mail:c_info@disco.co.jp

Copyright (C) 2000 Disco Corporation All rights reserved

目次

ディスコお客様満足度調査報告書 …… 1

目次・グラフの見方 …… 2

アンケートの集計結果 …… 3

- Q2 ディスコの装置やその取り扱い説明書について …… 3
- Q4 装置の納入について …… 3
- Q5 テストカットについて …… 4
- Q6 工場立ち会いについて …… 4
- Q7 研修センターについて …… 5
- Q9 砥石について・Q11 砥石の納期について …… 5
- Q14 営業担当者について …… 6
- Q15 設計技術者について …… 6
- Q16 アプリケーションエンジニアについて …… 7
- Q17 サービスマンについて …… 7
- Q18 お客様からの問い合わせ、要望に対する対応 …… 8
- Q19 様々な面からみたディスコの企業姿勢 …… 8
- Q20 ディスコの企業活動は１年前に比べた変化 …… 9
- Q21 ディスコの製品を追加購入するか …… 9
- Q22 ディスコの製品について他部門、他工場に推薦するか …… 9
- Q23 ディスコの総合満足度は …… 9

グラフの見方

グラフの見方

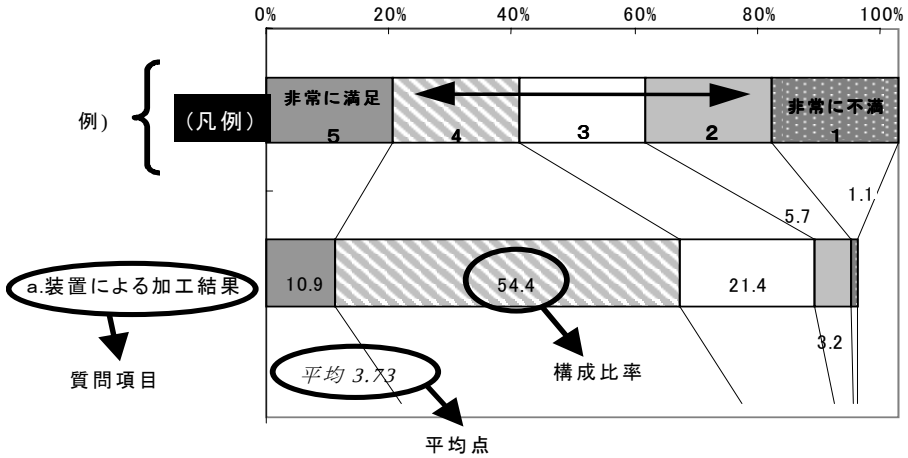
Q2～Q23 各設問ごとに集計結果を棒グラフで表示しました。

各設問ごとに 1(非常に不満)～5(非常に満足)をプロットし、全回答数を 100%とした構成比率をグラフの長さで示しています。

-100%に満たない部分は「わからない」「無回答」に該当します。

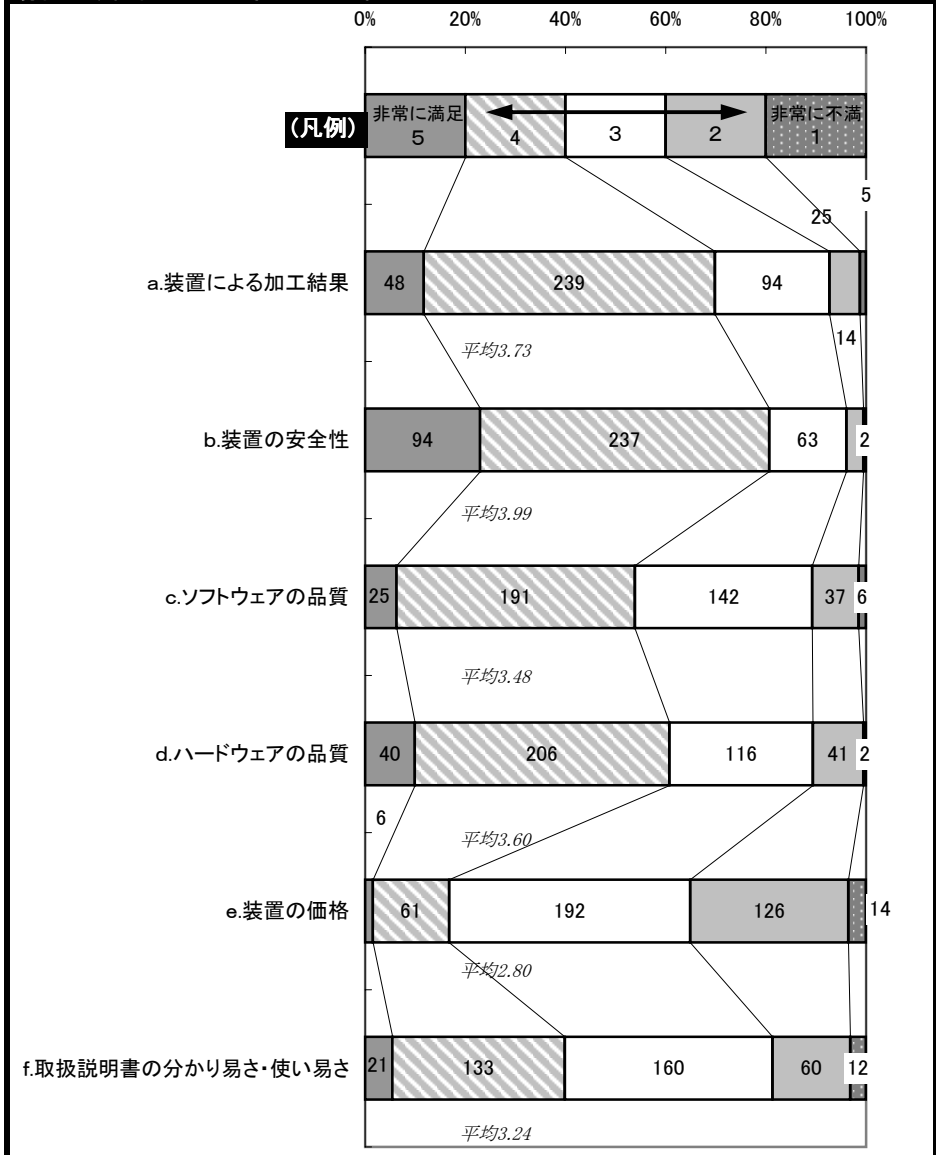
-グラフ中の数値は、全回答数に対する各々の構成比率をパーセント表示したものです。

-設問によっては集計対象を「購買部門」「生産技術部門」「製造部門」に限定しているものもあります。

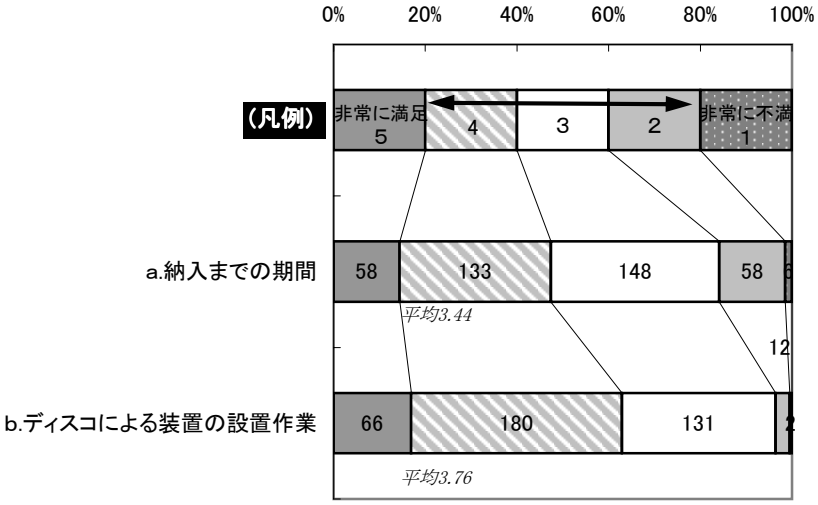


Copyright (C) 2000 Disco Corporation All rights reserved.

Q2. お客様がご使用になっているディスコの装置や、その取扱説明書について、総合的にみた満足度合いをお答え下さい。複数の装置をお使いいただいている場合は、総合的にお考え下さい。

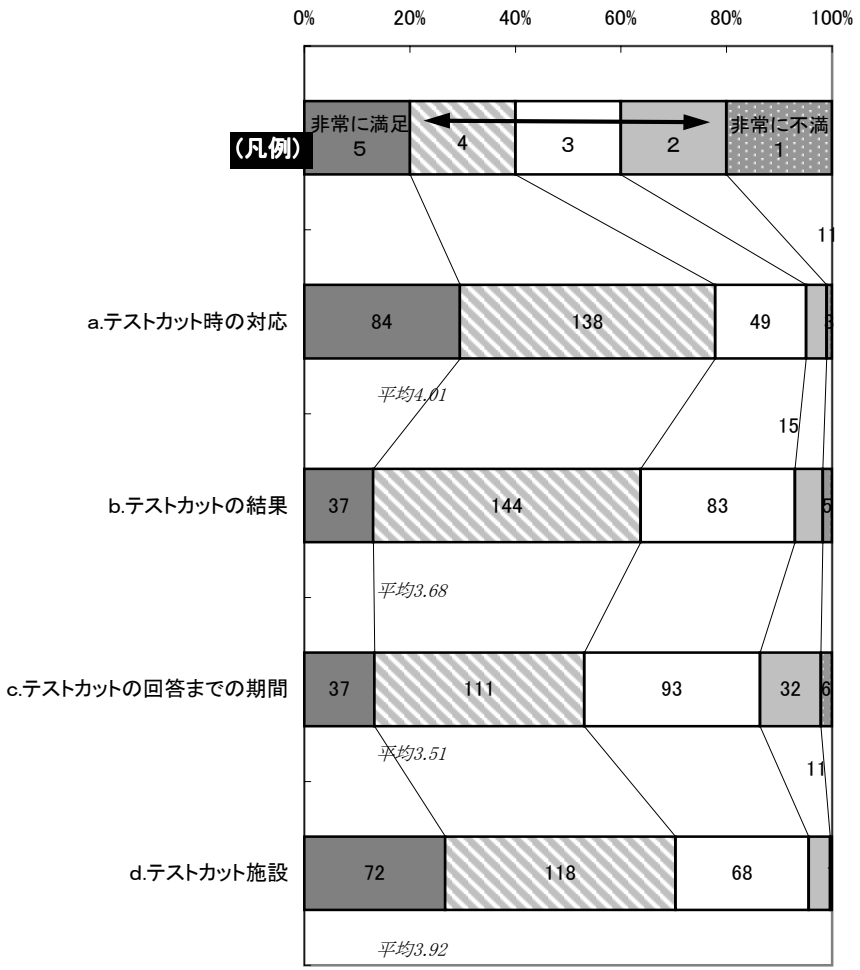


Q4. 装置の納入について、満足度合いをお答え下さい。

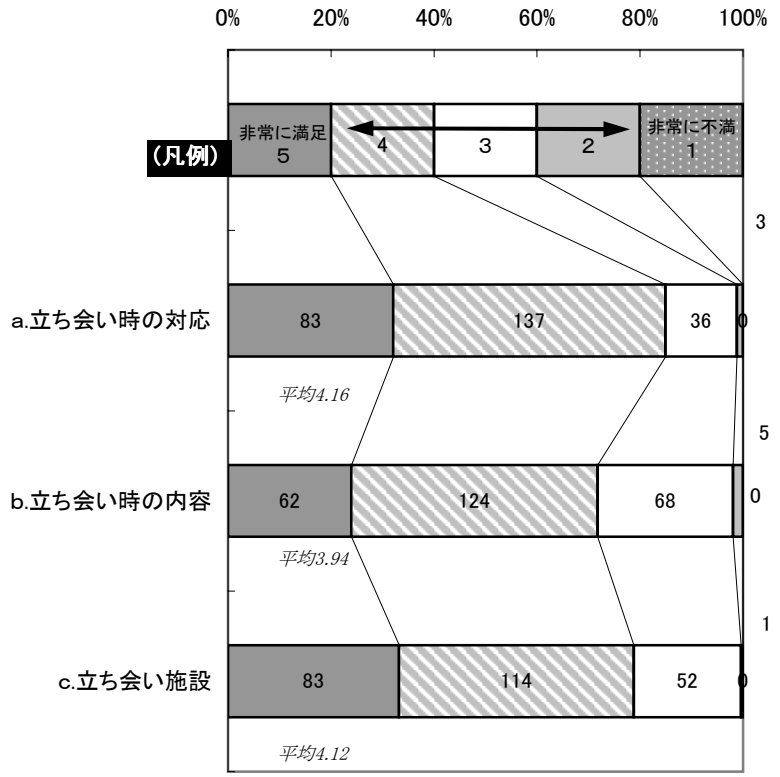


Copyright (C) 2000 Disco Corporation All rights reserved.

Q5. テストカットについて、満足度合いをお答え下さい。

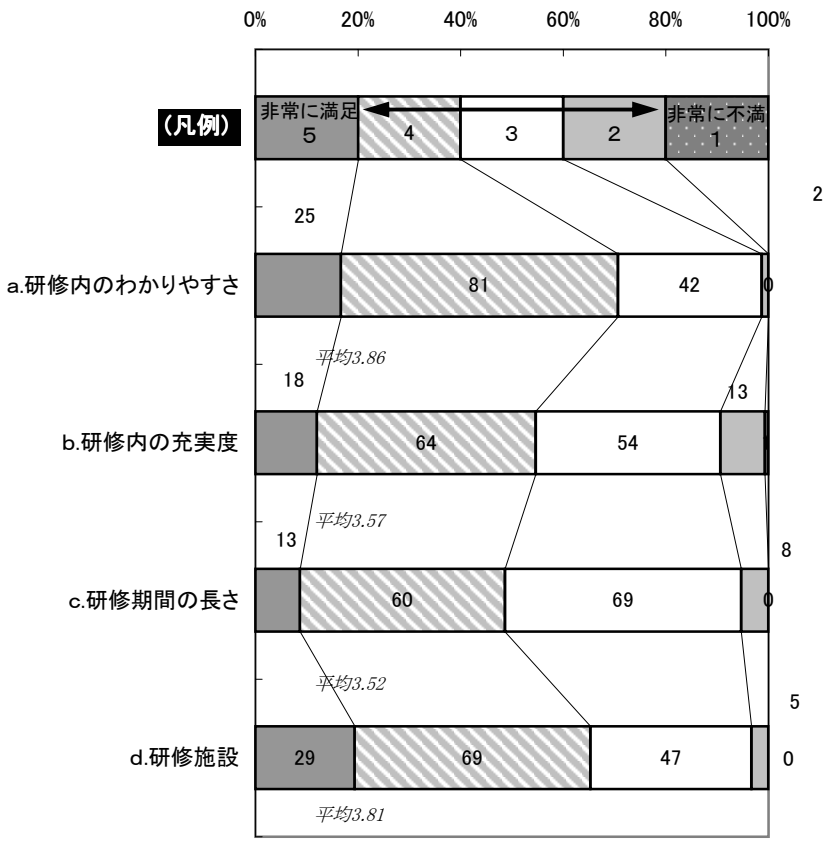


Q6. 工場立ち会いについて、満足度合いをお答え下さい。

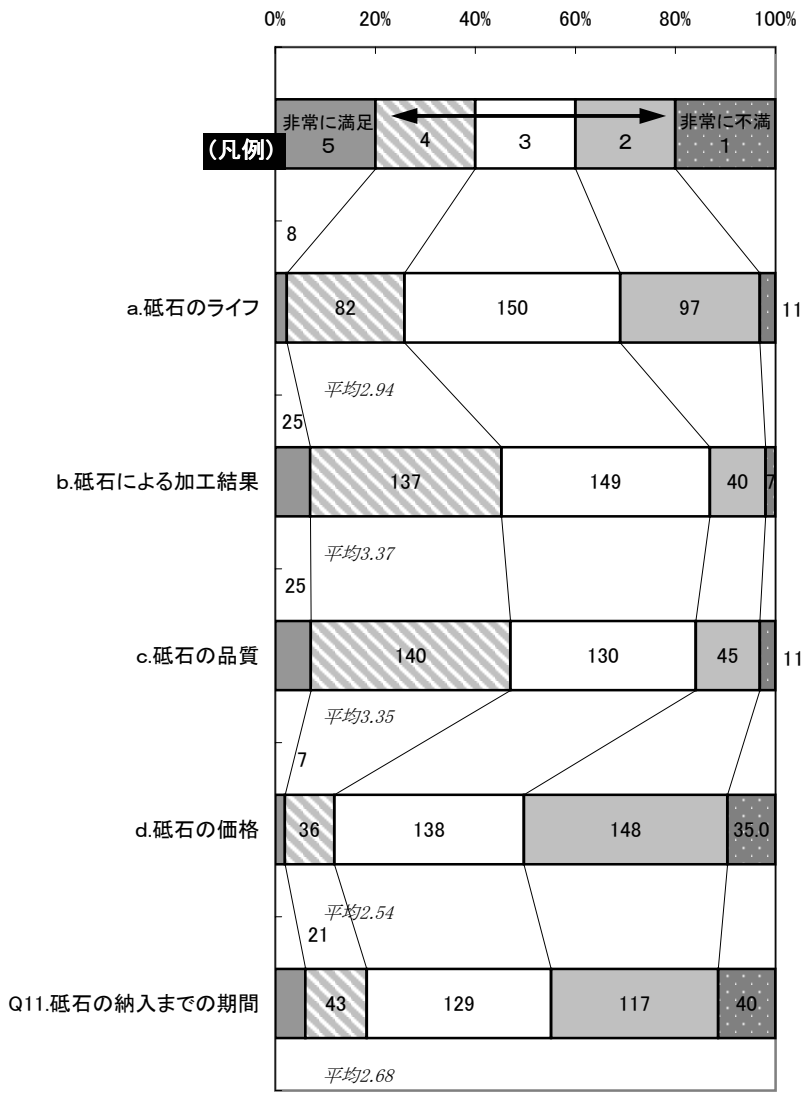


Copyright (C) 2000 Disco Corporation All rights reserved.

Q7. 研修センターについて、満足度合いをお答え下さい。

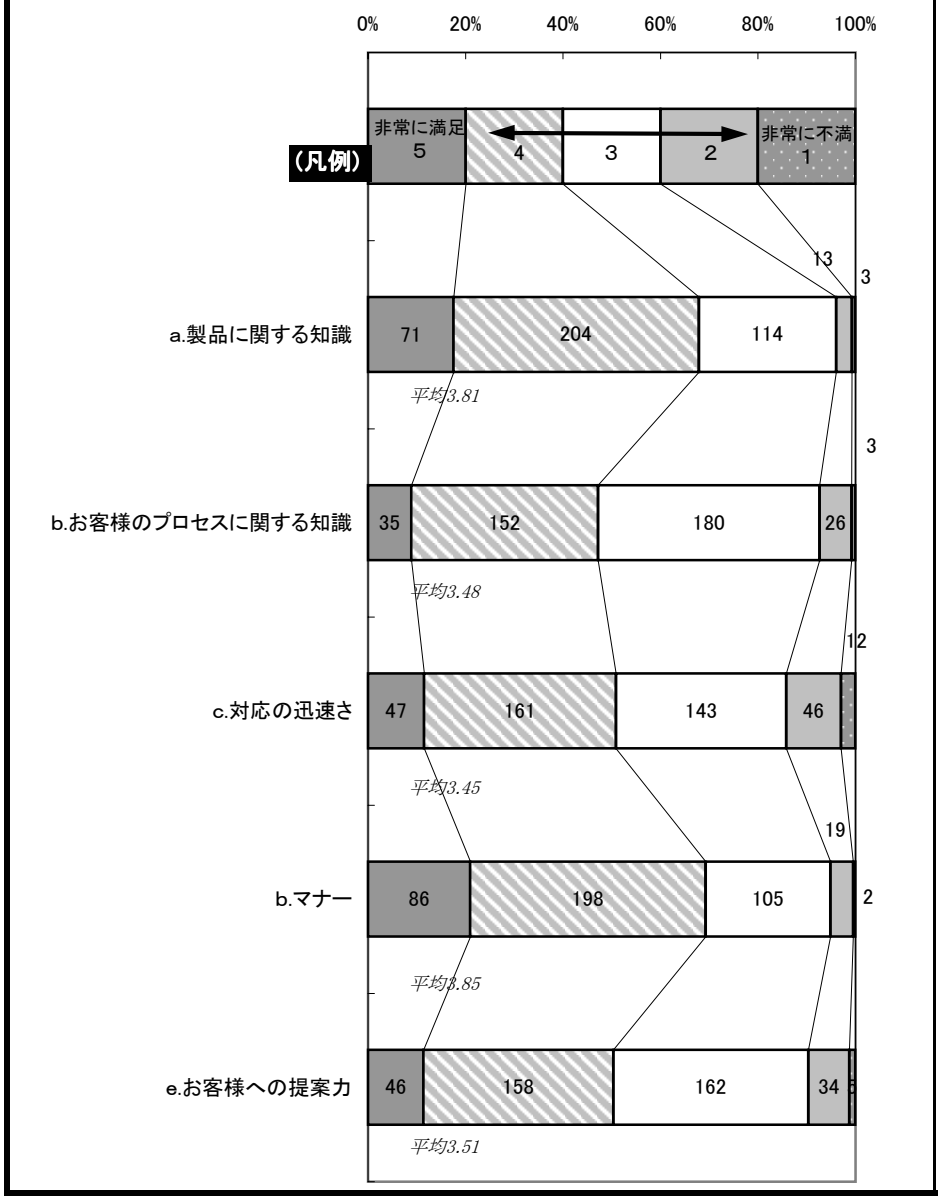


Q9. お客様がご使用のディスコの砥石について、満足度合いをお答え下さい。
Q11. 砥石の納入期間について、満足度合いをお答え下さい。

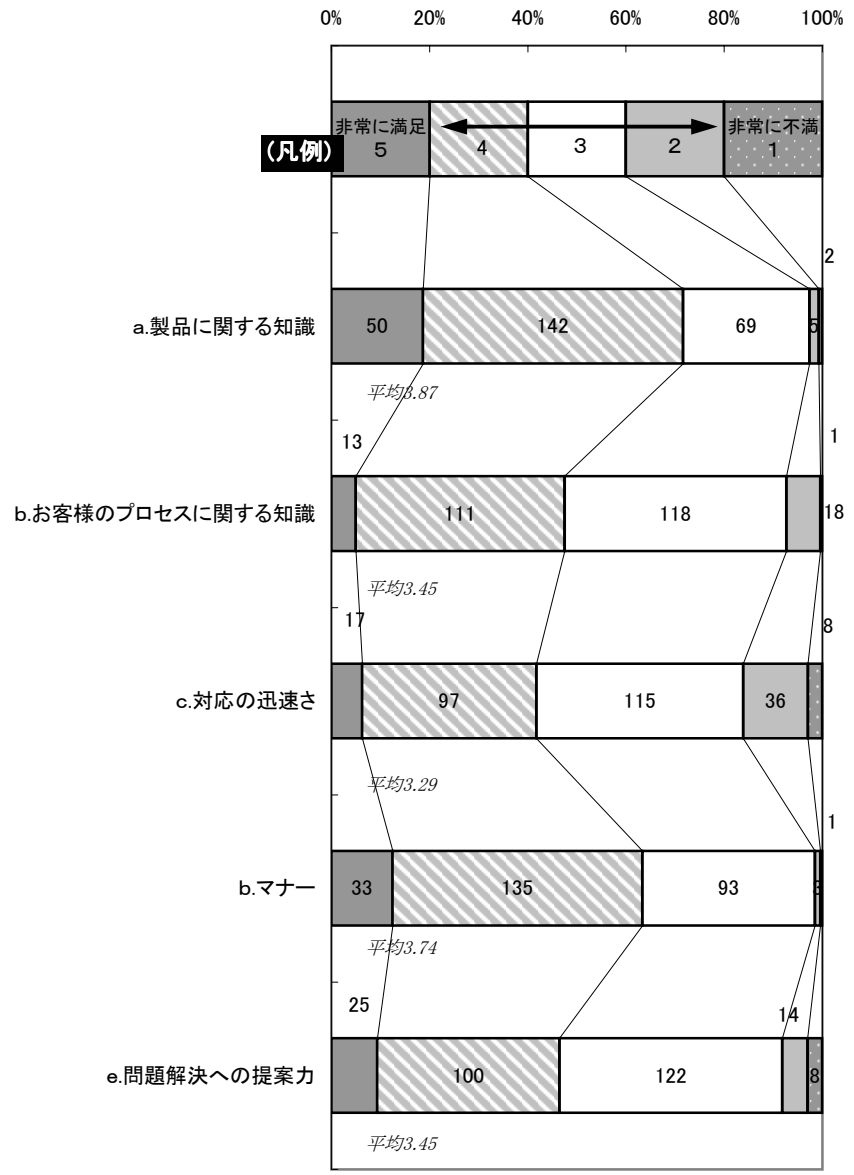


Copyright (C) 2000 Disco Corporation All rights reserved.

Q14. ディスコの営業担当者について、満足度合いをお答え下さい。

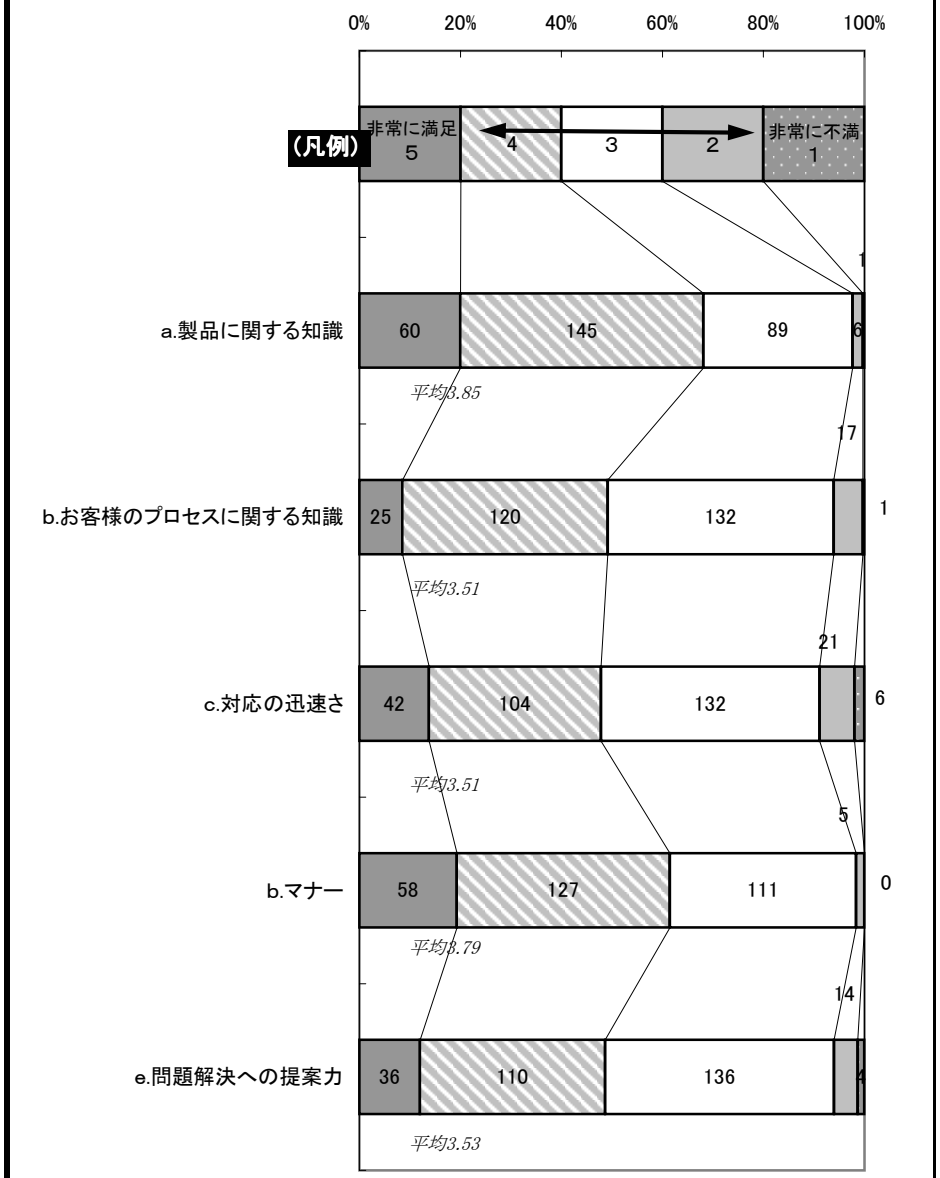


Q15. ディスコの設計技術者について、満足度合いをお答え下さい。

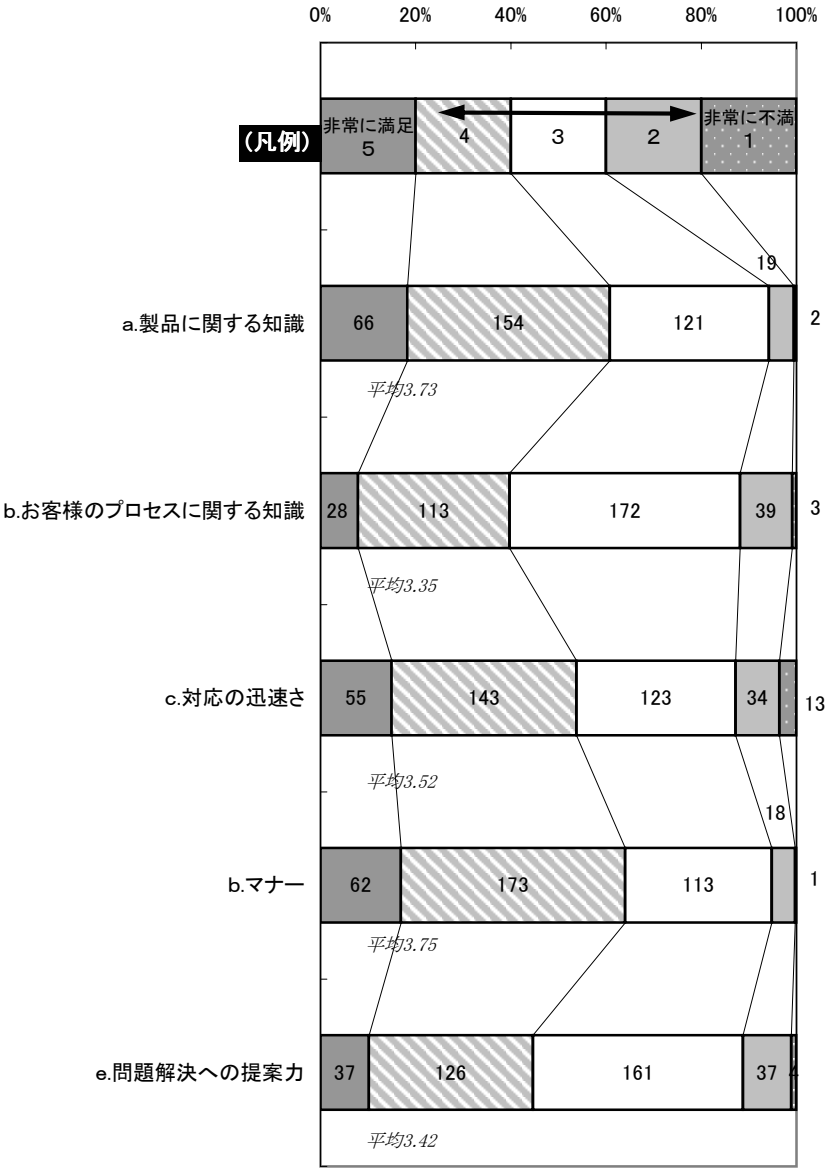


Copyright (C) 2000 Disco Corporation All rights reserved.

Q16. ディスコのアプリケーションエンジニアについて、満足度合いをお答え下さい。

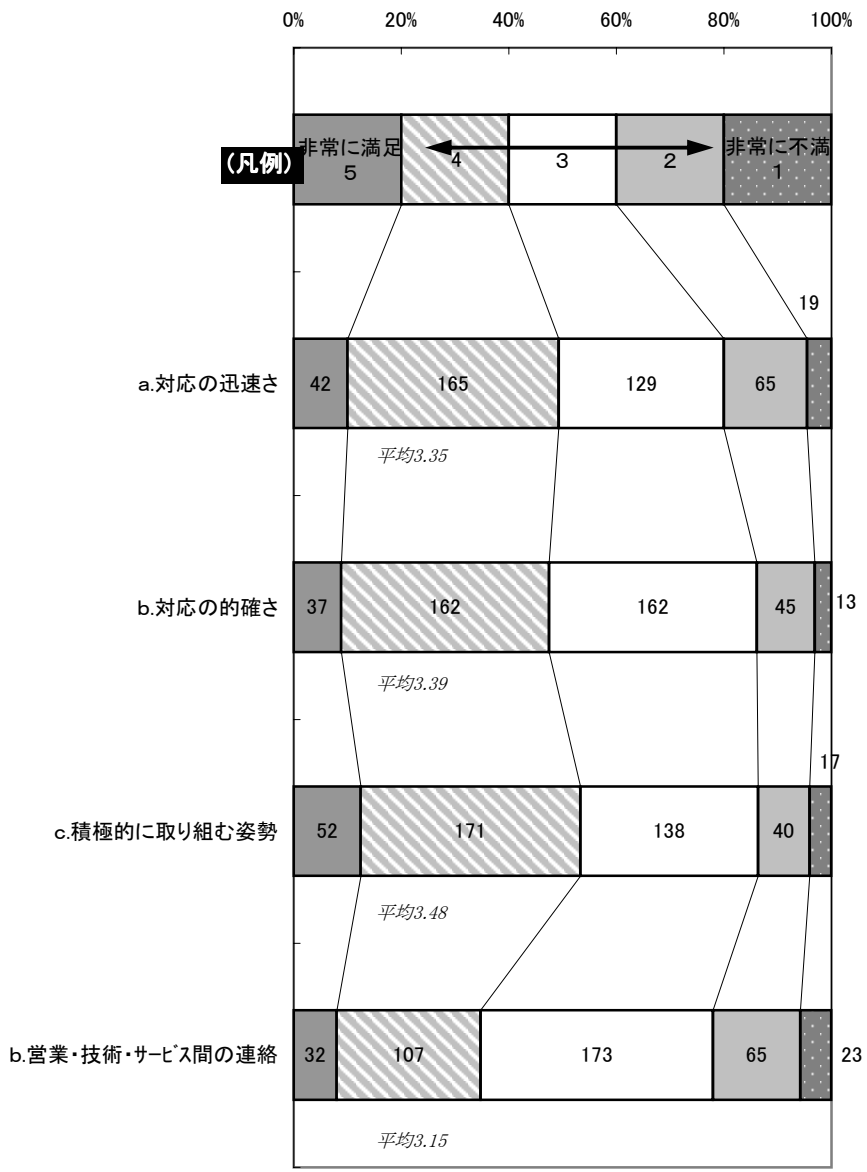


Q17. ディスコのサービスマンについて、満足度合いをお答え下さい。

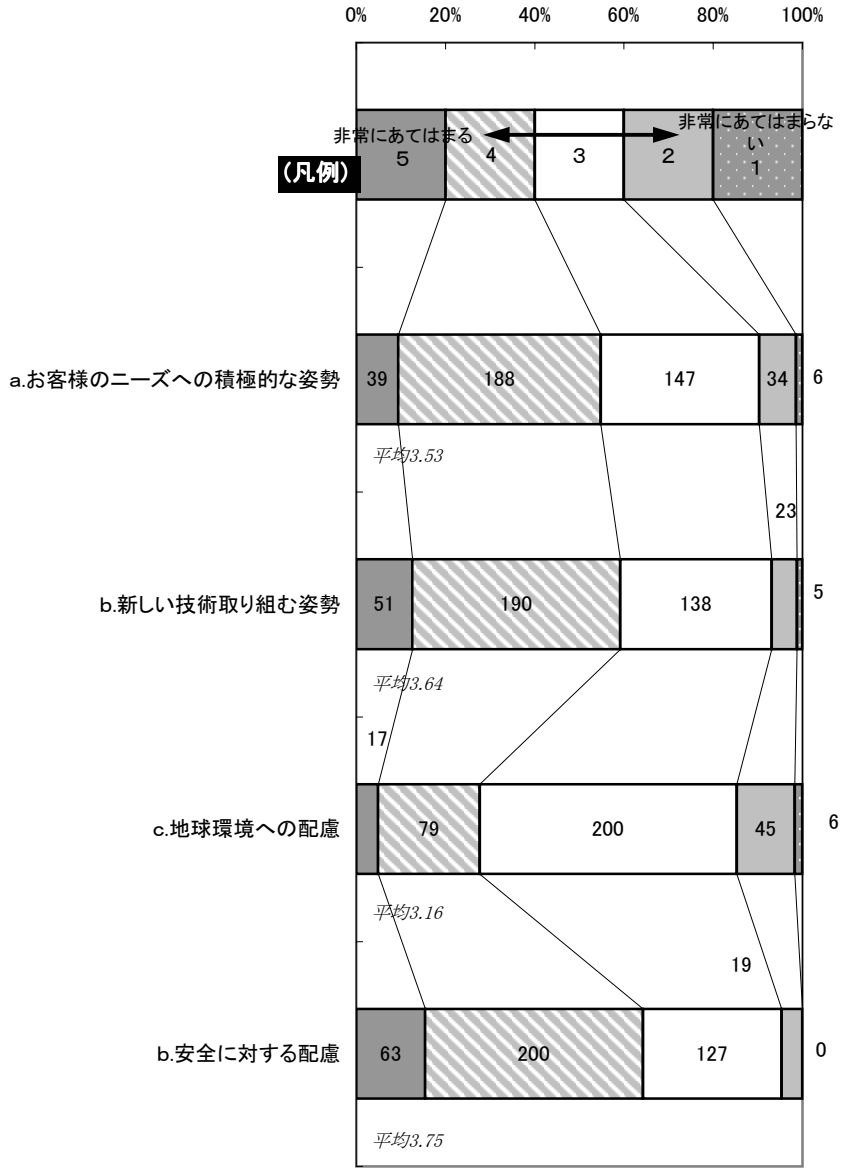


Copyright (C) 2000 Disco Corporation All rights reserved.

Q18. お客様のお問い合わせや要望に対するディスコの対応はいかがでしたか。満足度合いをお答え下さい。

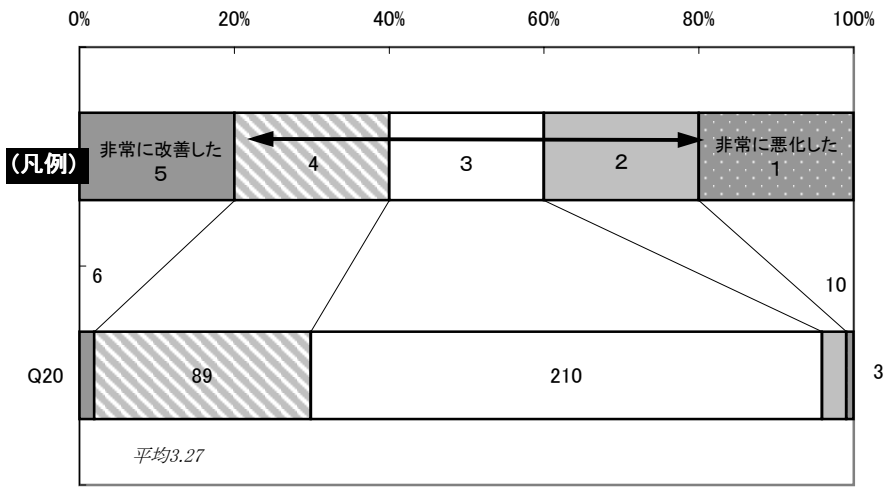


Q19. ディスコについて、様々な面から考えた場合、以下の項目についてどの程度あてはまると思いますか。

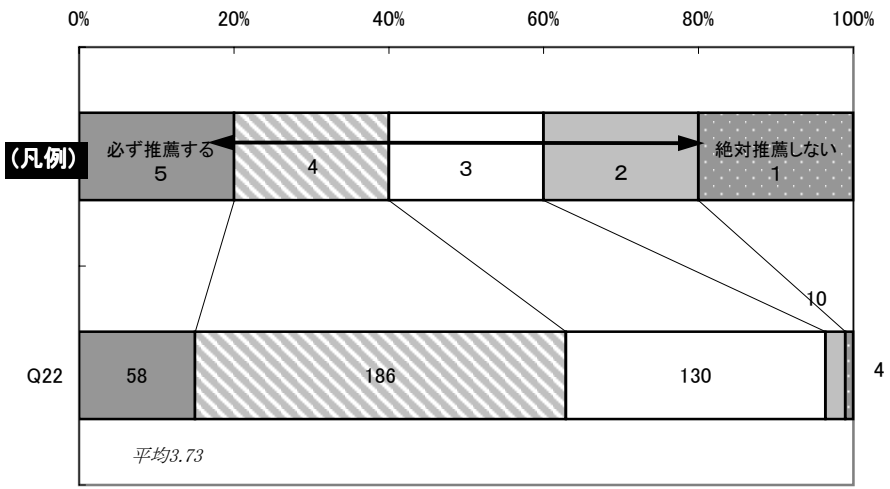


Copyright (C) 2000 Disco Corporation All rights reserved.

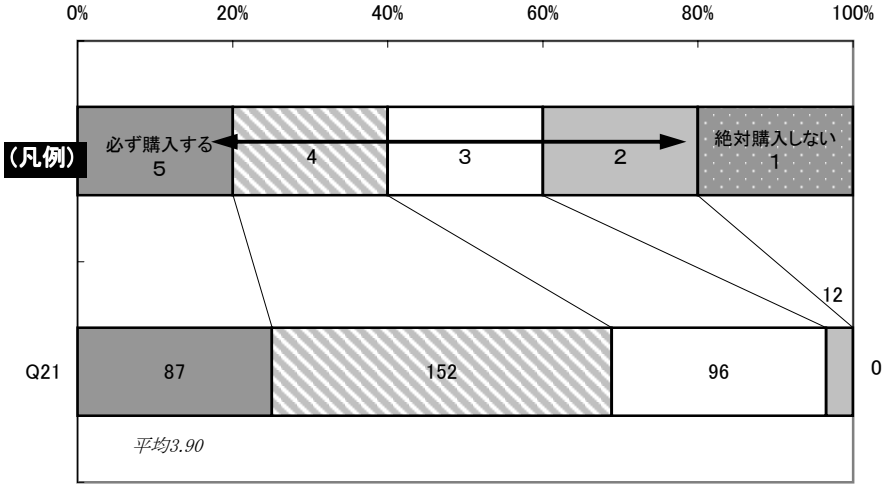
Q20. ディスコの企業活動の質は、1年前に比べて変化したと思いますか。



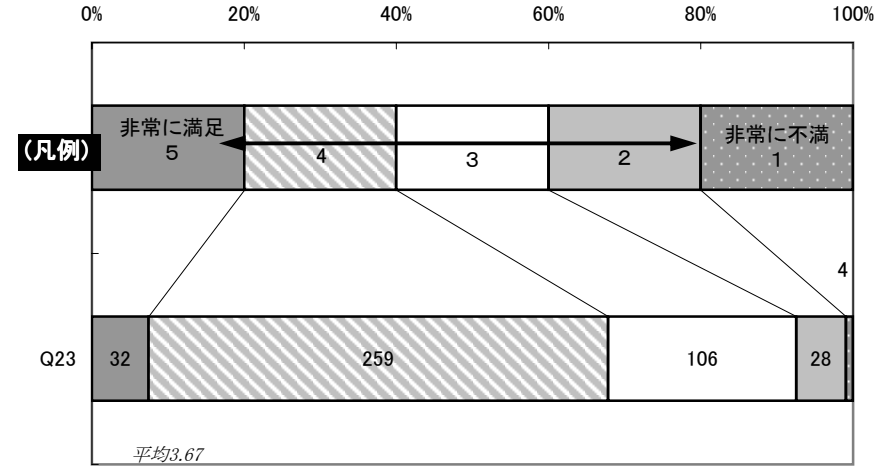
Q22. ディスコの製品について、他部門や他工場へ推薦なさいますか。



Q21. 今後、ディスコの製品を追加購入なさいますか。



Q23. ディスコの総合的な満足度は、いかがですか。



Copyright (C) 2000 Disco Corporation All rights reserved.